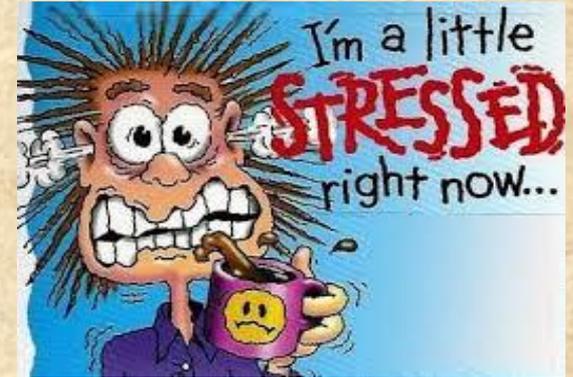
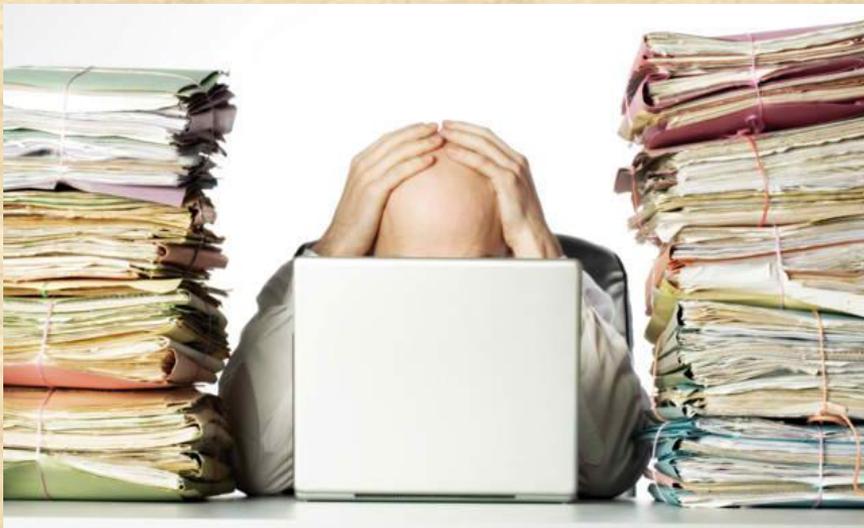


Διαχείριση και **αντιμετώπιση** του «εργασιακού άγχους»



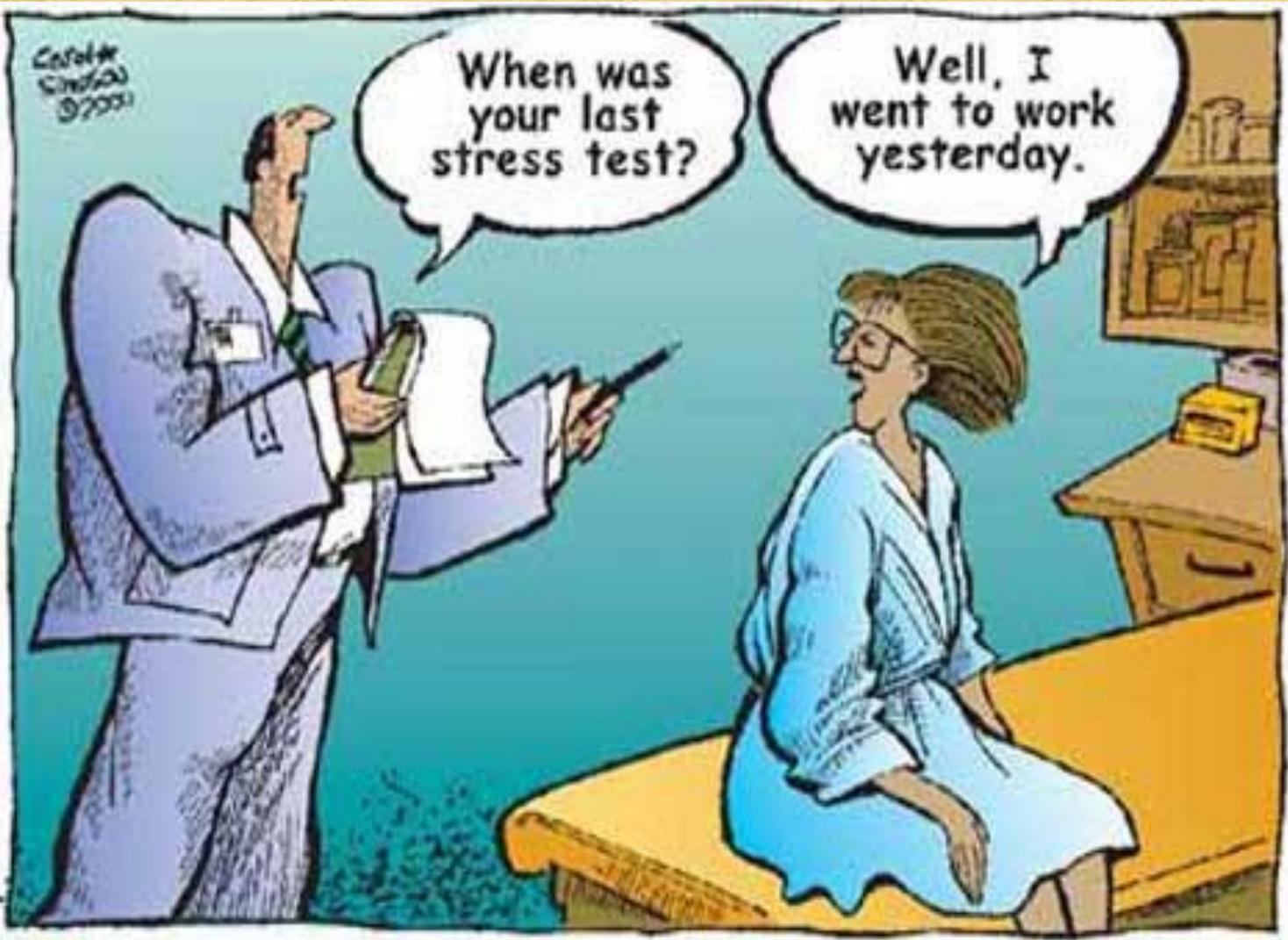
Δρ. Μαρία Προδρόμου Μαρία Διδάκτορας Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών στο Τομέα Ψυχική Υγείας



Carole
Cristofani
©2001

When was
your last
stress test?

Well, I
went to work
yesterday.



Τι είναι η εργασία;

- ❑ Ο Freud (Φρόυντ), αναφέρει ως θεμελιώδη αρχή του ατόμου την ικανότητά του να "αγαπά" και να «εργάζεται»
- ❑ Η αγάπη όσο και η εργασία αποτελούν τη βάση της ψυχικής ισορροπίας
- ❑ Εργασία - βιοποριστικό - πηγή ηθικής ικανοποίησης και προσωπικής ανάπτυξης
- ❑ «Το να δημιουργείς είναι σαν να ζεις δυο φορές», (Albert Camus)
- ❑ Από τις 700.000 ώρες ζωής μας οι 60.000 περίπου είναι ώρες εργασίας

Άγχος

- ❑ Το άγχος είναι **«υπεύθυνο»** για την επιβίωση του ανθρώπου
- ❑ Το σώμα προετοιμάζεται ώστε να δράσει με τον κατάλληλο τρόπο (να δώσει μάχη ή να τρέξει να κρυφτεί, γνωστό και ως ανταπόκριση **«Fight or Flight»**)
- ❑ Το άγχος είναι **χρήσιμο**, όταν τα επίπεδά του δεν ξεπερνούν την προσπάθεια που απαιτείται για τη διεκπεραίωση μιας δράσης

Εργασιακό Άγχος (ΕΑ)

Περιγράφεται ως η δυσάρεστη συναισθηματική κατάσταση που βιώνει το άτομο όταν οι απαιτήσεις που οφείλονται σε εργασιακούς παράγοντες ξεπερνούν την ικανότητα αντιμετώπισης ή ελέγχου της κατάστασης και έχει υποκειμενική μορφή καθώς τα ίδια δεδομένα για άλλους αποτελούν πηγή άγχους ενώ για άλλους όχι
(Lazarus & Folkman 1984).

Εργασιακό άγχος-στρες

- ❑ Προκαλεί δυσμενή αντίδραση
- ❑ Θέτει το άτομο σε εγρήγορση και δεν συνδέεται πάντοτε με αρνητικά αποτελέσματα
- ❑ Το μέγεθος του προβλήματος που δημιουργείται εξαρτάται από τις συγκρούσεις που προκύπτουν μεταξύ της εργασιακής και προσωπικής ζωής του ατόμου

Εργασιακό Άγχος

- ❑ **ΗΠΑ ...κόστος 300 δις/έτος** (American Psychological Association Practice Organization, 2010)
- ❑ **Μ. Βρετανία ... Το ΕΑ ευθύνεται:**
 - 40% των επαγγελματικών ασθενειών**
 - 50-60% των απουσιών από την εργασία** (Health Safety Executive, 2013)
- ❑ **Ελλάδα... Το ΕΑ κατέχει πρώτη θέση**
 - 55 % των επαγγελματικών ασθενειών** (European Agency for Safety and Health at Work, 2009)

Εργασιακό Άγχος

- Ευρωπαϊκή έρευνα για το εργασιακό άγχος των εργαζομένων στους τομείς της υγείας και της εκπαίδευσης:

Σλοβενία 60%

Ελλάδα 54%

Λετονία 52%



Εργασιακό Άγχος

Ευρωπαϊκή στατιστική υπηρεσία (Eurostat,1999) εργαζόμενοι στους τομείς των μεταφορών και της επικοινωνίας, το ΕΑ άγχος επηρέαζε αρνητικά την υγεία και την ασφάλειά τους.

- ❑ Στην Ελλάδα, Σλοβακία και Σουηδία, περίπου το 50%
- ❑ Στην Πολωνία και στην Πορτογαλία πάνω από το 40%



Αιτίες Εργασιακού Άγχους

- ▣ **Ατομικά χαρακτηριστικά**
- ▣ **Εξωτερικά ερεθίσματα (Στεφανίδου και συν. 2010)**



Αιτίες Εργασιακού Άγχους

Ατομικά χαρακτηριστικά

- ❑ Μη ρεαλιστικές προσδοκίες
- ❑ Ο τρόπος με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται τις πιεστικές καταστάσεις και το πώς αντιδρά σε αυτές
- ❑ Ευαισθησία
- ❑ Έντονα ιδεολογικά στοιχεία
- ❑ Χαμηλή αυτοεκτίμηση
- ❑ Αυστηρή αυτοκριτική
- ❑ Φόβος αποτυχίας
- ❑ Αδυναμία επικοινωνίας του επαγγελματία με συναδέλφους και με πελάτες του
- ❑ Αδυναμία επικοινωνίας του επαγγελματία με μέλη της οικογένειάς του



Αιτίες Εργασιακού Άγχους

- **Εξωτερικά Ερεθίσματα**
- Η πολιτική του χώρου εργασίας
- Ηθικές και οικονομικές απολαβές
- Ευκαιρίες εξέλιξης και προαγωγής
- Πιεστικές προθεσμίες
- εργασιακός φόρτος
- Έλλειψη υποστήριξης από τη διοίκηση ή τους συναδέλφους



Αιτίες Εργασιακού Άγχους

- ❑ Συναδελφικότητα
- ❑ Ασάφειες των ρόλων των εργαζομένων
- ❑ Έλλειψη συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν τον εργαζόμενο
- ❑ Έλλειψη επιρροής στον τρόπο διεξαγωγής της εργασίας



Αιτίες Εργασιακού άγχους

- ❑ Αναποτελεσματική επικοινωνία
- ❑ Ψυχολογική και σεξουαλική παρενόχληση
- ❑ Βία που ασκείται από τρίτους
- ❑ Κακή διαχείριση των οργανωτικών αλλαγών,
- ❑ Εργασιακή ανασφάλεια

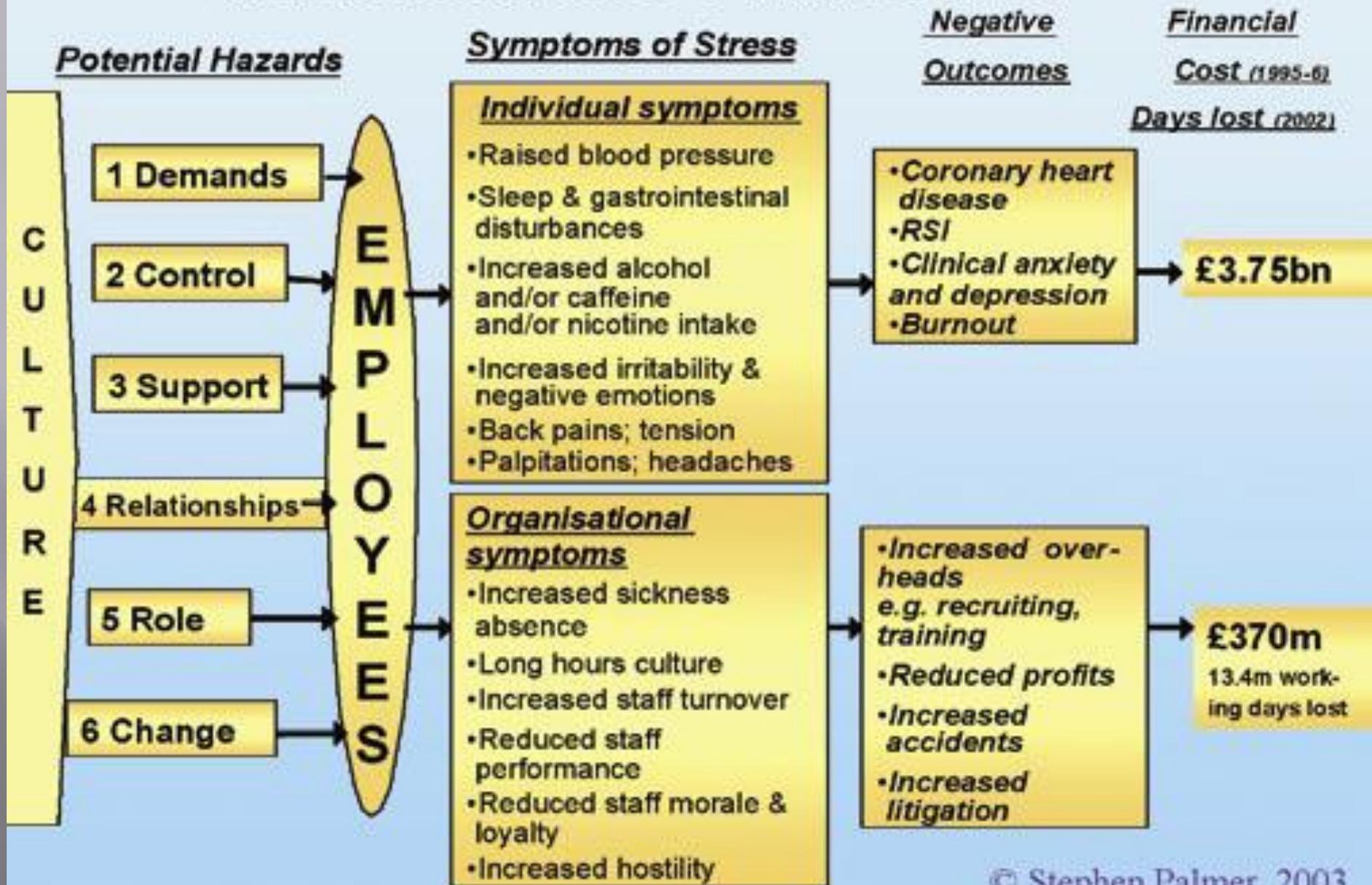


Συνέπειες Εργασιακού Άγχους

- ❑ Επαγγελματικό Περιβάλλον σημαντική πηγή άγχους
- ❑ Συνέπειες επαγγελματικού άγχους στο Εργατικό Δυναμικό
- ❑ Υψηλό οικονομικό κόστος σε εθνικά συστήματα υγείας και επιχειρήσεις
- Ψυχοσωματικές ασθένειες
- Αύξηση Δαπανών ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης
- Χαμηλή παραγωγικότητα
- Πρόωρη συνταξιοδότηση
- Σύνδρομο Mobbing ή Workplace Bulling



Model of Work Stress © Palmer & Cooper 2004



Πως καταλαβαίνετε ότι ένα άτομο βρίσκεται σε άγχος

- ❑ (Malach-Pines, 2000)
- ❑ **Μειωμένη αποδοτικότητα και παραγωγικότητα**
- ❑ Αντίληψη ότι δεν υπάρχει ποτέ αρκετός χρόνος ή προσωπικό για να γίνει η δουλειά σωστά
- ❑ Δυσαρέσκεια
- ❑ Αύξηση των **αναρρωτικών αδειών** και των ημερών απουσίας του προσωπικού



Πως καταλαβαίνετε ότι ένα άτομο βρίσκεται σε άγχος

- ❑ Μειωμένη αίσθηση επίτευξης των προσωπικών στόχων
- ❑ Οι Zerwekh & Claborn (2006) περιγράφουν την αλληλουχία των γεγονότων που οδηγούν σε εξουθένωση: ενθουσιασμός για την εργασία, **απώλεια** του ενθουσιασμού, συνεχής **φθορά**, κρίση και τελικά **αποδιοργάνωση** και **αδυναμία** αποτελεσματικής εργασίας



Συμπτώματα

- ❑ Συναίσθημα (π.χ., στενοχώρια, ανησυχία, εκνευρισμός),
- ❑ Σκέψη (π.χ., αδυναμία συγκέντρωσης της προσοχής, αλλά και σκέψεις αποτυχίας, ανικανότητας, καταστροφής),
- ❑ **Συμπεριφορά** (π.χ., αδυναμία λήψης απόφασης, νευρικότητα)
- ❑ **Σώμα** (π.χ., ένταση, εφίδρωση, υπνηλία ή αϋπνία, ξηροστομία, αλλαγές στην όρεξη)

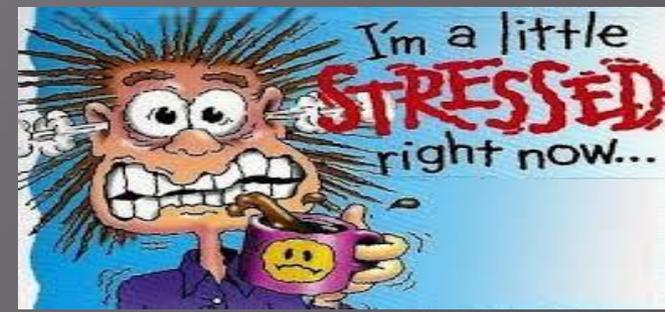


ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

- ❑ Κινητοποίηση του σώματος για επιβίωση έχει και **αρνητικές επιπτώσεις**
- ❑ Ευερέθιστοι και ανυπόμονοι.
- ❑ Δυσχεραίνει την ικανότητά μας να δουλέψουμε αποτελεσματικά με άλλους ανθρώπους.
- ❑ Ταχυκαρδία
- ❑ Τείνουμε να είμαστε πιο επιρρεπείς σε ατυχήματα και λιγότερο ικανοί να λαμβάνουμε αποτελεσματικές αποφάσεις.
- ❑ ΔΡΑΣΗ «μάχης ή φυγής»



Στρες και προσωπικότητα



- Η προσωπικότητα καθορίζει και προσδιορίζει το «πώς» και το «γιατί» κάθε ανθρώπινης αντίδρασης. Κάθε άνθρωπος έχει διαφορετική αντίδραση στο στρες. Κύρια χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που συνδέονται με το στρες είναι τα εξής:
- **Πεσιμισμός**
- Έλλειψη πίστης και αυτοπεποίθησης
- **Αρνητική εικόνα εαυτού**
- Η βαθιά πεποίθηση ότι «Δεν επιτρέπονται λάθη»

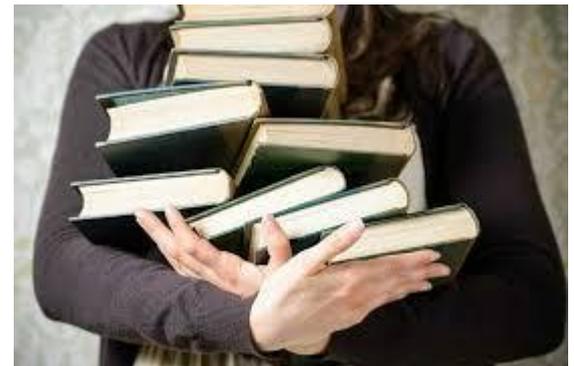
Προσωπικότητα τύπου A

- ❑ **Επιθετικό** -χρόνια προσπάθεια να στριμώξει όσο το δυνατό περισσότερες ενέργειες στο μικρότερο δυνατό χρονικό διάστημα, ακόμα και αν χρειαστεί να επηρεάσει με αρνητικό τρόπο τους άλλους- χαρακτηριστικό του το αυτοεπιβαλλόμενο στρες.
- ❑ Απότομος και επιθετικός τρόπος ομιλίας
- ❑ **Βαριέται εύκολα** - Προσποιείται ότι ακούει σε συζητήσεις
- ❑ Τρώει, μιλάει, περπατάει γρήγορα
- ❑ Ανυπόμονος με άτομα πιο αργού ρυθμού από το δικό του
- ❑ Κάνει πολλά πράγματα μαζί
- ❑ **Εγωιστής**
- ❑ Αισθάνεται ενοχές όταν χαλαρώνει
- ❑ Δεν είναι παρατηρητικός
- ❑ Οι στόχοι του αφορούν τι «αξίζει να έχει» και όχι τι «αξίζει να είναι»



Προσωπικότητα τύπου B

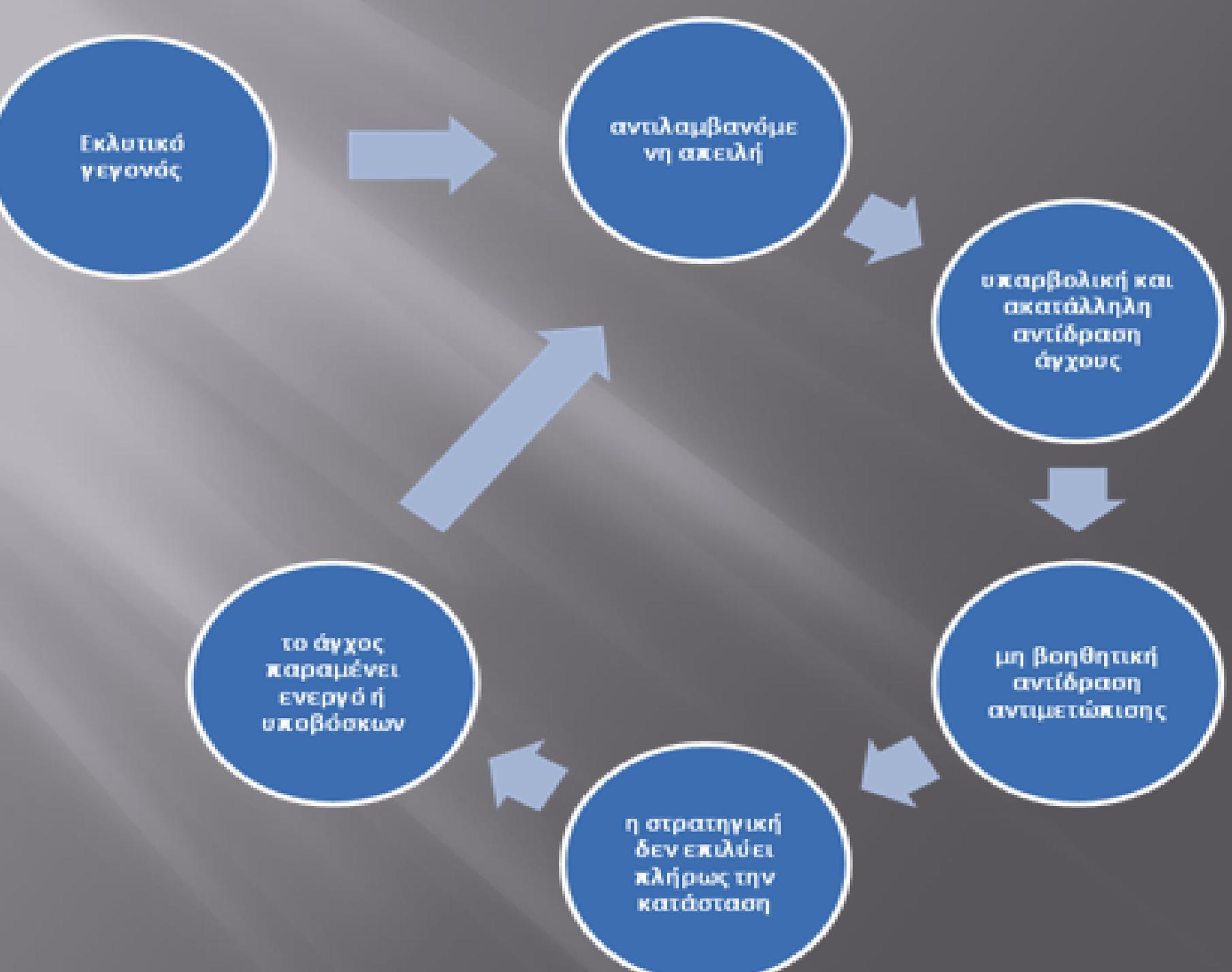
- ❑ Λιγότερο ανταγωνιστικό, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι είναι λιγότερο ικανό και αποτελεσματικό
- ❑ **Πιο θετικό** στην τήρηση των χρονικών ορίων
Ευκολοπροσάρμοστο και δεκτικό στο να κάνει αλλαγές στο πρόγραμμά του
- ❑ Συμμετέχει σε ένα παιχνίδι για τη διασκέδαση και όχι αποκλειστικά για τη νίκη
- ❑ **Χαλαρώνει χωρίς ενοχές** και εργάζεται χωρίς εκνευρισμό και επιθετικότητα



Προσωπικότητα τύπου Γ

- Είναι **πιο επίφοβος** τύπος προσωπικότητας για καρδιακές παθήσεις και εγκεφαλικά από τον τύπο Α.
- Αντιπροσωπεύει **τη στενοχώρια και τη λύπη**
Περιλαμβάνει άτομα απόμακρα, ανήσυχα, ευερέθιστα και ανασφαλή- Βλέπει το ποτήρι **μισοάδειο** και όχι μισογεμάτο
- **Δυσκολεύεται** να δημιουργήσει φιλικές σχέσεις
- Κλειδωμένα συναισθήματα





Τρόποι αντιμετώπισης εργασιακού άγχους

- ❑ Σαφής διατύπωση ενστάσεων
- ❑ Αποφυγή εμπλοκής σε συγκρούσεις που δεν τους αφορούν άμεσα
- ❑ Δημιουργία καλών εργασιακών σχέσεων με όλους τους συναδέλφους
- ❑ **Όχι ανάμειξη ανωτέρων σε διαμάχη** – ικανότητα αντιμετώπισης καταστάσεων
- ❑ Μικρά διαλείμματα
- ❑ Περιορισμός καφεΐνης
- ❑ Οργάνωση και ιεράρχηση εργασιών
- ❑ Ικανότητα να λέει «όχι» με θετικό τρόπο
- ❑ **Ρεαλισμός ως προς τις ικανότητές του** – όχι να γίνεται «super ήρωας»
- ❑ Έμφαση στη θετική έκβαση των πραγμάτων



Στρατηγικές αντιμετώπισης (Coping)

- ▣ **Επικέντρωση στο πρόβλημα** (problem-focused coping)
- ▣ **Επικέντρωση στο συναίσθημα** (emotion-focused coping) -μέσω αλλαγής της συμπεριφοράς του απέναντι στο πρόβλημα ή μέσω της τροποποίησης των περιβαλλοντικών συνθηκών



Διαχείριση άγχους

- Όταν το άτομο βιώνει άγχος, πρέπει να σκεφτεί και να κρίνει δύο βασικά θέματα: α) **Το πώς νιώθει για αυτή την κατάσταση** τον κάνει να νιώθει απειλητικά
- β) Ποιες είναι οι διαθέσιμες πηγές αντιμετώπισης και ένα αυτές είναι επαρκείς για να αντιμετωπίσει την απειλή



Stress
Relax

Διαχείριση του άγχους

- ❑ Χαλάρωση από την ένταση (π.χ., μέσω της διαφραγματικής αναπνοής και της χαλάρωσης των μυών),
- ❑ Αντιμετώπιση της πηγής
- ❑ Έλεγχος των δυσάρεστων σκέψεων
- ❑ Καλλιεργείστε την ικανότητα κατανόησης του εαυτού σας
- ❑ Να εργάζεστε ομαδικά
- ❑ Χρησιμοποιήστε υγιή επαγγελματική συμπεριφορά και επικοινωνία



Επίλυση προβλήματος



- ❑ **Καθορισμός του προβλήματος:** Προσπαθήστε να ορίσετε επακριβώς και εντελώς συγκεκριμένα τι σας απασχολεί
- ❑ **Απαρίθμηση πιθανών λύσεων:** Καταγράψτε όσο το δυνατό περισσότερες λύσεις- Μην τις αξιολογείτε τώρα και μην βιάζεστε να απορρίψετε ή να επιλέξετε κάποια- μην διστάσετε να ζητήσετε τη συμβουλή τρίτων
- ❑ **Αξιολόγηση των “υπέρ” και των “κατά” κάθε πιθανής λύσης:**
- ❑ **Σχεδιασμός:** Σκεφτείτε και αποφασίστε πως θα εφαρμόσετε την επιλεγμένη λύση
- ❑ **Εφαρμογή:** Εφαρμόστε τη λύση που επιλέξατε
- ❑ **Αξιολόγηση αποτελεσμάτων:** Αξιολογήστε τι πήγε περισσότερο ή λιγότερο καλά και **μάθετε από την εμπειρία σας**

Ελέγχοντας τις αρνητικές σκέψεις

- ❑ Ακριβής εντοπισμός της πηγής του **άγχους**
- ❑ Έλεγχος και επαναξιολόγηση των σκέψεών σας
- ❑ Προσπαθήστε να δείτε, δηλαδή, τα πράγματα μέσα από μια **άλλη οπτική** και απαντήστε σε ερωτήματα όπως:
 - ❑ Ποια απόδειξη υπάρχει για όσα λέω ή πιστεύω;
 - ❑ Υπάρχει κάποια εναλλακτική εξήγηση;
 - ❑ Τι είναι το χειρότερο που θα μπορούσε να συμβεί, αν έχουν έτσι τα πράγματα;
 - ❑ Θα το άντεχα;
 - ❑ Ποιο θα μπορούσε να είναι το πιθανότερο ρεαλιστικό αποτέλεσμα;
 - ❑ Ποιο είναι το αποτέλεσμα της πίστης μου σε αυτή τη σκέψη; είναι κάτι που τελικά με βοηθά ή όχι;
 - ❑ τι θα άλλαζε, αν μεταβαλλόταν αυτή η σκέψη
 - ❑ Τι θα έλεγε κάποιος άλλος που εκτιμώ, αν βρισκόταν σε αυτή την κατάσταση;

Τρόποι αντιμετώπισης

Υποστήριξη:

- Η ενθάρρυνση, η προσφορά πόρων και των αναγκαίων αναλώσιμων υλικών από τους οργανισμούς, αλλά και τους συναδέλφους (π.χ. εκπαίδευση σε βασικές διαδικασίες της εργασίας, μέριμνα για τις ατομικές διαφορές)

Σχέσεις:

- Η προώθηση θετικού περιβάλλοντος, αποφυγή συγκρούσεων και μη επιθυμητών συμπεριφορών (εκφοβισμός, παρενόχληση, συγκρούσεις)

Τρόποι αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους

Ρόλος:

- Εργαζόμενοι - κατανόηση ρόλων στην εργασία
- Οργανισμοί – διασφάλιση, οριοθέτηση και σαφή περιγραφή των καθηκόντων

Αλλαγή:

- Πως ο οργανισμός θα διαχειριστεί τις αλλαγές (μικρές ή μεγάλες)
- Πως θα τις κοινοποιήσει στους εργαζομένους (π.χ. το προσωπικό να κατανοήσει την αναγκαιότητα των αλλαγών, αποτελεσματική επικοινωνία, έκφραση προβληματισμών)

Τρόποι αντιμετώπισης

- ❑ **Η φυσική άσκηση**
- ❑ Η ύπαρξη ελεύθερου χρόνου στο καθημερινό πρόγραμμά σας
- ❑ Ο καλός και επαρκής ύπνος
- ❑ Οι ασκήσεις χαλάρωσης μπορούν να βοηθήσουν και σε αυτό
- ❑ Η ισορροπημένη διατροφή
- ❑ Αλλαγές σκηνικού
- ❑ Μη διστάζετε να μιλήσετε σε κάποιο άτομο που εμπιστεύεστε για ότι σας απασχολεί
- ❑ **Αποφύγετε το αλκοόλ, τα φάρμακα και το κάπνισμα**
- ❑ Ζητήστε βοήθεια από ειδικούς
- ❑ Φροντίστε να έχετε ρεαλιστικές προσδοκίες



Τρόποι αντιμετώπισης

- ▣ **Εξετάστε τις ισορροπίες στη ζωή σας**
- ▣ **Επανεξετάστε το χρόνο της εργασίας** σε σχέση με το χρόνο που αφιερώνετε **στον εαυτό σας**, σε σχέση με το χρόνο που αφιερώνετε στην οικογένειά σας, σε σχέση με το χρόνο που αφιερώνετε **στους φίλους σας**, σε σχέση με το χρόνο που αφιερώνετε **στα χόμπι σας**



Συμβουλές

- ❑ Ο εργαζόμενος χρειάζεται να :
- ❑ Θεωρεί τη δουλειά δική του και όχι του αφεντικού
- ❑ Μην σκέφτεται ότι το αποτέλεσμα το **καρπώνεται κάποιος άλλος** γιατί περιορίζει τις δικές του δυνατότητες για εξέλιξη και δημιουργία
- ❑ Παίρνει **πρωτοβουλίες**, να αυτό-ρυθμίζεται και να αυτό-αξιολογείται -δημιουργεί ασφάλεια και δεν γίνεται έρμαιο κάθε κριτικής
- ❑ Οι πρωτοβουλίες επιβραβεύονται



Συμβουλές

- ❑ Ο εργαζόμενος χρειάζεται να :
- ❑ Έχει το δικό του όραμα για τη δουλειά
- ❑ Γνωρίζει από πού ερχόμαστε και πού πηγαίνουμε, δημιουργεί ασφάλεια και μειώνει το άγχος
- ❑ Παίρνει ευθύνη για όσα συμβαίνουν
- ❑ Οριοθετεί τον εαυτό του και τους γύρω του
- ❑ Βλέπει ολιστικά τον οργανισμό ή το χώρο που εργάζεται



ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΚΑΛΟ ΚΑΛΟΚΑΙΡΙ



STRESS
FREE
ZONE